

Klanttevredenheidsonderzoek

BOBA groep b.v.

07-02-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BOBA groep b.v. vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie②				30%	20%
Natraject			30%	60%	10%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer③					
Prijs-kwaliteitverhouding④					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Bij vijf referenten heeft de training online plaatsgevonden
- ③ Bij interne cursussen wordt geen score op relatiebeheer toegekend
- ④ Bij interne cursussen hoeft er geen deelnameprijs te worden betaald

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten tonen zich tevreden en zeer tevreden over het voortraject bij trainingen, zoals zij deze intern bij BOBA-groep (hierna BOBA te noemen) hebben gevolgd. Uit de interviews blijkt dat een meerderheid heeft deelgenomen in het kader van een totaal inwerkprogramma, dat uit meerdere cursussen bestaat. Men geeft aan het op prijs te stellen dat er vooraf zorgvuldig wordt bekeken wat een nieuwe medewerker aan bagage nodig heeft. “Dat stel ik erg op prijs omdat we op die manier leren om onze cliënten maximaal te ondersteunen”, vertelt een geïnterviewde. En een tweede: “Voordat ik in dienst kwam, kreeg ik een heel inwerkschema. Onder andere met cursussen. Daarna volgde er per cursus nog aparte documentatie.” Allen ervaren dat de procedure in het voortraject op een goede manier gestalte krijgt. Zoals één van hen dit verklaart: “Via de mail word je op de hoogte gebracht. Vervolgens krijg je de optie om het te accepteren en daarna staat het meteen in je agenda.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt door de respondenten als helder en duidelijk omschreven. “In dit stadium is het wat mij betreft, volledig. Je krijgt nog geen gedetailleerde briefing maar dat hoeft ook niet. BOBA werkt intern met een buddy-systeem. Aan hem kun je ook vragen stellen” en “Op de eerste in-werkdag wordt het complete programma toegelicht. De eerste twee weken ga je vol aan de bak”, vertellen twee referenten desgevraagd. Ook wordt gemeld dat wanneer trainingen worden afgelast, door bijvoorbeeld ziekte, je daar op tijd over wordt geïnformeerd. “Wanneer ik een training volg voor de SKJ-registratie, wordt van mij verwacht dat ik zelf de verantwoordelijkheid draag om het goed en tijdig te regelen”, licht een derde referent toe. Ook melden enkelen dat er intern regelmatig contact over het trainingsaanbod is via Teams.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle respondenten (zeer) positief. Een aantal van hen heeft fysieke bijeenkomsten bijgewoond; anderen hebben de cursus online gevolgd. Beide varianten kennen een goede balans tussen theorie en praktijk hoewel sommige trainingen vooral informatie-overdacht bevatten, zo blijkt uit de gesprekken. Ook geeft men aan dat er casuïstiek uit de BOBA-praktijk is besproken. Zowel bij de live sessies als de online variant hebben de cursisten eveneens in kleinere groepen gewerkt. De lengte van de trainingen varieert van enkele uren tot meerdere dagen. Enkele citaten ter toelichting: “In de eerste week heb ik vier of vijf trainingen gehad. Het heeft mij hele goede informatie opgeleverd in mijn beginperiode”, “In de online break-out rooms, gingen we uiteen om in kleiner verband een casus te bespreken. Daarna werden de resultaten uit de groepen plenair teruggekoppeld”, “Er is veel praktijk aan bod gekomen, evenals ervaringsverhalen van collega’s” en “Interactie was volop aanwezig en er is altijd een koppeling met de praktijk gemaakt.”

Opleiders

Voor de trainers die BOBA inzet, is er zeer vol lof. Het zijn directe collega’s die zowel over een grote mate van theoretische kennis beschikken als ervaring vanuit de praktijk. “Zij weten een mooie koppeling te maken tussen theorie en het werk van alledag. En zij dagen ons uit met de vraag hoe wij zouden reageren”, vertelt een zeer tevreden geïnterviewde. “Je kunt heel veel vragen stellen waardoor ik een goede basis heb meegekregen”, zegt een volgende. Een derde referent werkt al langer voor BOBA en licht het als volgt toe: “De trainers ervaar ik als down to earth en open. Ze vragen allereerst wat je motivatie is. En in mijn geval is het, oneerbiedig gezegd, een ‘moetje’. Daar hebben zij begrip voor maar geven tevens voldoende uitdaging om daarover heen te stappen.” Al met al spreken alle referenten hun waardering uit voor het feit dat het geleerde zeer goed toepasbaar is in de dagelijkse praktijk doordat de trainers inzoomen op de brug tussen praktijk en theorie met de nadruk op het eerste. De afstemming op de cliënt staat bij BOBA hoog in het vaandel bij de uitvoering van de trainingen.

Trainingsmateriaal

Negen van de tien referenten geven aan dat het trainingsmateriaal dat zij ontvangen, vaak bestaat uit alleen PowerPoint sheets. Zij ervaren dat als voldoende omdat voor hen de praktijkvoorbeelden juist waardevol zijn. Een enkeling deelt mee het er soms bij te pakken als theoretische ondergrond. Anderen melden dat zij eigen aantekeningen raadplegen wanneer nodig. Eén van hen zegt: “We hebben een leeromgeving waar documenten in staan. Literatuur, video’s en bijvoorbeeld tips voor websites. Dat werkt prima.” En een volgende: “Je krijgt de Power Point via de mail en kunt het dan downloaden.” Ook blijkt dat er aanvullende documenten worden gestuurd wanneer dat van toepassing is. Eén referent is neutraal en verklaart: “Omdat ik er al wat langer werk, heb ik alle documenten al een keer voorbij zien komen. Ik vind het weinig vernieuwend.”

Accommodatie

Vijf referenten geven aan dat zij de training online hebben gevolgd. De overige vijf hebben ook gebruik gemaakt van de faciliteiten van BOBA-vestigingen. De meerderheid spreekt over het hoofdkantoor in Dordrecht. Zij ervaren allen dat de faciliteiten in orde zijn en dat de bereikbaarheid goed is. Ook is er een keukentje waarbij men zelf koffie/thee en versnaperingen kan pakken. Een enkeling merkt wel op het jammer te vinden dat de locatie voor hen wat verder weg ligt, zodat zij lange reistijd hebben. Eén geïnterviewde vertelt: “Wat ik wel onhandig vind, is het volgende. BOBA deelt een locatie met de Rabobank. Als ik even naar buiten ga, moet ik aanbellen en doet iemand van de bank open. Misschien kunnen ze ons een volgende keer een toegangspasje geven.”

Natraject

Drie respondenten geven tips voor verbetering van de nazorg: “Na afloop is er eigenlijk geen echte nazorg. Ik kan wel bij mijn buddy terecht met vragen maar ik zou hen adviseren om er zelf nog een keer op terug te komen. Het zakt toch weg”, “Hou het geleerde Top of Mind” en “Om de programma’s verder te optimaliseren, zou men na een tijdje nog eens een steekproef onder de deelnemers kunnen doen. Bijvoorbeeld met de vraag waar je in de praktijk tegenaan loopt.” De andere zeven zijn van mening dat BOBA het intern goed op orde heeft. Trainers zijn makkelijk benaderbaar omdat zij ook in online groepen participeren. Eveneens wordt het buddysysteem als positief aangehaald. Tevens blijkt dat het ook in een teamoverleg aan de orde komt evenals in gesprekken met de teamleider. De meesten vertellen dat zij zich niet bewust zijn van het feit of zij een evaluatieformulier ontvangen. Wel maakt men melding van een bewijs van deelname of certificaat. Het grote winstpunt van de trainingen wordt door een aantal referenten als volgt toegelicht: “Het heeft mij meer inlevingsvermogen gebracht en daarmee meer begrip op de belevingswereld van de cliënten”, “Theorie, tools en handvatten heb ik ontvangen. Daardoor heb ik meer zelfvertrouwen gekregen”, “Ik heb meer bewustwording omtrent de risico’s gekregen en hoe daarmee om te gaan” en “Elke week wordt de casuïstiek besproken. Dat is echt een waardevolle aanvulling op de trainingen.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn van mening dat de trainingen op een correcte manier intern worden georganiseerd. De lijnen zijn kort en er is altijd een aanspreekpunt voor vragen. “Iedereen zit in een app-groep. Ook de trainers waardoor ook zij snel bereikbaar zijn”, vertelt een geïnterviewde. Een tweede: “Het is een keer voorgekomen dat een toets te laat is nagekeken. Daar ben ik keurig en tijdig over geïnformeerd.” “Alle afspraken worden tijdig nagekomen. Ruim voorafgaand aan een training krijg je informatie. Ook volgt er automatisch nog een reminder”, zegt een derde. Een volgende vertelt dat alles eveneens helder en duidelijk op de website staat maar hij heeft ook een tip: “Voor mij zit er een paradox tussen het behouden van goede mensen en de SKJ-registratie. Voor die kosten moeten wij zelf zorgdragen. Ik zou het op prijs stellen als ze daar nog eens naar willen kijken.”

Relatiebeheer

Bij interne cursussen wordt geen score op relatiebeheer toegekend.

Prijs-kwaliteitverhouding

Bij interne cursussen hoeft er geen deelnameprijs te worden betaald.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat alle referenten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, tevreden en zeer tevreden zijn over de interne cursussen en de samenwerking zoals dat bij BOBA is geregeld. Als sterke punten komen onder andere uit de gesprekken naar voren: de koppeling tussen theorie en praktijk, de praktische handvatten, de deskundigheid van de trainers en de organisatie eromheen. Enkele citaten ter toelichting: “Ik vind het heel waardevol dat er veel aandacht voor casuïstiek is, ook in de supervisie en intervisie”, “In de uitvoering van de training is er ook ruimte genoeg om als cursist individueel aandacht te krijgen”, “Het inwerkprogramma is echt top want daardoor sta ik steviger in mijn schoenen voordat ik moet beginnen”, “De trainers hebben veel kennis, zijn positief en enthousiast. Daarnaast zijn ze heel duidelijk maar ook betrokken”, “Mede dankzij de kleine groep, is er veel ruimte voor eigen inbreng” en “Het is voor mij ook heel waardevol om collega’s uit andere regio’s te ontmoeten. Zo merk je een cultuurverschil tussen regio’s maar ik leer van elke ervaring. Ik voel me onder andere ook hierdoor echt onderdeel van de BOBA-groep.” Ook geeft een tweetal referenten nog een tip die nog niet eerder aan de orde is gekomen: “Ik ben fan van fysieke bijeenkomsten omdat ik dat als meer waardevol ervaar dan online. Dus ik zou adviseren om daar waar mogelijk de trainingen live in te vullen” en “Ik breng veel werkervaring mee vanuit andere disciplines zoals bijvoorbeeld het onderwijs. Daarnaast beschik ik ook over een WO-diploma en een master. Helaas telt dat allemaal niet bij de SKJ-registratie. Wellicht kan BOBA een rol spelen om aandacht te vragen voor de kwaliteitseisen zoals deze er nu liggen.” Maar, allen zijn ten volle bereid om de trainingen intern aan te bevelen aan collega’s.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met BOBA groep b.v. op 07-02-2023.

Algemeen

BOBA biedt zorg aan mensen met autisme en een normale of hoge intelligentie. BOBA levert maatwerk omdat zij uitgaan van het gegeven dat ieder mens verschillend is en de zorg hierop moet worden aangepast. Haar dienstverlening is gestoeld op 3 pijlers: coaching, passend onderwijs en ggz. Binnen BOBA is de academie het kanaal dat professionals ondersteunt in hun vak ontwikkeling. Naast cursussen en trainingen organiseert zij ook lezingen en ondersteunt zij externe professionals met materialen. BOBA Academie verzorgt een compleet en uitgebreid inwerkprogramma voor nieuwe collega's zodat zij een uitgebreide toolbox ter beschikking hebben voor aanvang in het werkveld.

Kwaliteit

BOBA werkt met opleiders die in vaste dienst zijn. Centraal in het trainingsaanbod staan de cursussen Autisme Centraal Methodiek en Autisme Belevings Circuit. De trainers hebben veel kennis over hun vakgebied en zijn daarnaast nog steeds actief in de praktijk. Mede daardoor weten zij een juiste transfer te bewerkstelligen van theorie naar praktijk. Professionals krijgen daardoor praktische handvatten en tips aangereikt waar zij bij de uitoefening van hun vak, veel baat bij hebben. Alle trainingen worden op een zorgvuldige geëvalueerd en uitgevoerd conform vaste richtlijnen. Intervisie, supervisie en casuïstiek-besprekingen zorgen voor verankering. Kwaliteit staat binnen de BOBA groep dan ook hoog in het vaandel. Naast de evaluaties op het cursusportfolio voert men eveneens andere interne audits uit, onder meer gericht op de kwaliteit van het beleid. Daarnaast beoordeelt een externe partij de gehanteerde procedures en protocollen. De aandachtspunten die daaruit voortkomen, worden verankerd in een plan van aanpak dat intern wordt besproken, inclusief een tijdspad. Het proces op kwaliteit en beleid wordt nauwgezet uitgevoerd.

Continuïteit

De afgelopen jaren heeft BOBA een ontwikkeling doorgemaakt naar online coaching. Ook wordt er bekeken op welke manier een e-learning omgeving bij kan dragen aan (maatwerk) vraagstukken vanuit het veld. BOBA streeft naar een hybride vorm waarbij fysiek en online elkaar afwisselen. De meest recente reorganisatie heeft ertoe geleid dat de organisatie is ingedeeld op basis van regio's. Hierdoor kan men direct schakelen en zijn er kortere lijnen. Daarmee heeft de organisatie een overzichtelijke en efficiënte format neergelegd voor de nabije toekomst. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van BOBA Academie voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De deelnemers die aan dit onderzoek hebben meegewerkt zijn van mening dat zij door de interne organisatie goed worden ondersteund bij de uitoefening van hun vak. BOBA heeft intern een buddysysteem waarbij nieuwe medewerkers worden ondersteund. Daarnaast is er alle ruimte om casussen te bespreken binnen het cliënten-overleg. Het geheel wordt aangevuld met intervisie en supervisie zodat de dienstverlening aan de cliënt zo goed mogelijk geborgd blijft. Om zo goed mogelijk te anticiperen op de wensen vanuit het veld is de vorm van de BOBA Academie verder verfijnd zodat het aanbod nog beter aansluit op de vraag.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo